

CONDITIONS GÉNÉRALES CONTRAT DU VOYAGE

Door To Door Travel & Tours

DOOR TO DOOR GRANADA TRAVEL S.L. (ci-après « **DOOR TO DOOR TRAVEL** ») avec NIF: B19641711 et siège social à Calle Mesones-Plaza de Cauchiles 4, 18001 Grenade. Enregistrée en tant qu'**agence de voyages de gros et de détail** dans la Communauté autonome d'Andalousie avec le numéro RTA: AV / GR / 00693 et C.I.AN-186924-3. Enregistrée dans le Registre du commerce n° 4 de Grenade, Volume 1632, Livre 0, Folio 69, Feuille GR-50287 et Inscription 1ère.

Service à la clientèle : téléphone de bureau **(+34) 683 122 370**, leur horaire du lundi au samedi de 8h30.m à 20h30.m., dimanche de 9h30.m à 19h30.m.m., contact **e-mail**: **info@doortodoor.travel**

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT

A) Contrat du voyage combiné

1. Informations précontractuelles.

1. Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou une offre correspondante, **l'Agence organisatrice** ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, remettra au voyageur le formulaire d'information normalisé pour les contrats de voyage à forfait, ainsi que le reste des caractéristiques et des informations du voyage conformément aux dispositions de la législation en vigueur.
2. Les personnes à mobilité réduite qui souhaitent recevoir des informations précises sur l'adéquation du voyage en fonction de leurs besoins particuliers, afin d'évaluer la possibilité et la faisabilité de contracter le voyage en fonction des caractéristiques du voyage, doivent en informer l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, une telle situation afin qu'elles puissent recevoir des informations à cet effet. Selon les dispositions du règlement CE 1107/2006, on entend par personne à mobilité réduite toute personne dont la mobilité pour participer au voyage est réduite en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomotive, permanent ou temporaire), d'un handicap ou d'une déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou en raison de l'âge, et dont la situation nécessite une attention et une adaptation adéquates à leurs besoins particuliers du service mis à la disposition d'autrui. participants au voyage.
3. Les informations précontractuelles fournies au voyageur conformément aux paragraphes a), c), d), e) et g) de l'article 153.1 du décret législatif royal 1/2007, feront partie intégrante du contrat de voyage combiné et ne seront pas modifiées à moins que l'agence de voyages et le voyageur n'y consentent expressément. L'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, communiquent au voyageur, de manière claire, compréhensible et visible, toutes les modifications apportées aux informations.

2. Informations sur les dispositions applicables aux passeports, visas et vaccinations.

1. L'agence a le devoir d'informer sur les formalités sanitaires nécessaires au voyage et au séjour, ainsi que sur les conditions applicables aux voyageurs en termes de passeports et de visas, y compris le délai approximatif d'obtention des visas, et sera responsable de la correction des informations qu'elle fournit.
2. Le voyageur doit obtenir les documents nécessaires pour effectuer le voyage, y compris le passeport et les visas et ceux se référant aux formalités sanitaires. Tous les dommages pouvant découler de l'absence d'une telle documentation seront à votre charge, et notamment, les frais encourus par l'interruption du voyage et son éventuel rapatriement.
3. Si l'agence accepte la demande du voyageur de traiter les visas nécessaires pour l'une des destinations prévues dans l'itinéraire, elle peut exiger la collecte du coût du visa, ainsi que les frais de gestion des procédures qui doivent être effectuées devant la représentation diplomatique ou consulaire correspondante. Dans ce cas, l'agence sera responsable des dommages qui lui sont imputables.

3. Demande de réservation.

1. Le voyageur qui souhaite réserver un voyage à forfait fait une « demande de réservation ». Après cette demande, l'agence de vente au détail ou, le cas échéant, l'agence organisatrice, s'engage à prendre les mesures appropriées pour obtenir la confirmation de la réservation.
2. Si le voyageur demande la préparation d'une proposition de forfait sur mesure, l'agence peut exiger le paiement d'un montant pour la préparation du projet. Si le voyageur accepte l'offre de forfait préparée par l'agence, la somme livrée sera facturée au prix du voyage.
3. Si l'agence a accepté de gérer la réservation, elle sera responsable de toute erreur technique qui se produit dans le système de réservation qui lui est attribuable et des erreurs commises au cours du processus de réservation.
4. L'agence ne sera pas responsable des erreurs de réservation imputables au voyageur ou causées par des circonstances inévitables et extraordinaires.

4. Confirmation de la réservation.

La perfection du contrat de voyage à forfait intervient avec la confirmation de la réservation. À partir de ce moment, le contrat de voyage combiné est obligatoire pour les deux parties.

5. Calendrier de paiement.

1. Les voyageurs seront dûment informés du calendrier de paiement ainsi que du reste des informations précontractuelles.
2. Si le voyageur ne respecte pas le calendrier de paiement, l'agence peut résilier le contrat et appliquer les règles établies pour la résolution du voyage par le voyageur avant le départ prévu à la clause 13.
3. Au moment de la confirmation de la réservation, le consommateur doit payer 40 % du prix du forfait, sauf si un montant différent est établi dans le contrat de voyage à forfait.
4. Le paiement du prix restant doit être effectué au plus tard 14 jours avant le départ, sauf si un calendrier de paiement différent est établi dans le contrat de voyage à forfait.

B) Règles applicables aux prestations de voyage à forfait

6. Avantages

Les services qui composent le contrat de voyage à forfait résultent des informations fournies au consommateur dans les informations précontractuelles et ne seront pas modifiés à moins que l'agence de voyages et le voyageur n'en conviennent expressément comme prévu à la clause 1.3.

Avant le début du voyage, l'agence de voyages fournira au voyageur les reçus, les bons et les billets nécessaires à la fourniture des services.

7. Hébergement

1. Sauf indication contraire dans les informations précontractuelles ou dans les conditions particulières du contrat :
 - a) En ce qui concerne les pays dans lesquels il existe une classification officielle des établissements hôteliers ou de tout autre type d'hébergement, la brochure comprend la classification touristique accordée dans le pays correspondant.
 - b) Le calendrier d'occupation des chambres dépend des règles établies dans chaque pays et hébergement.
 - c) Les chambres triples ou quadruples ou les cabines sont généralement des chambres doubles auxquelles un ou deux lits sont ajoutés, qui sont généralement un canapé-lit ou une table pliante, sauf dans certains établissements où deux lits plus grands sont utilisés au lieu de lits supplémentaires.

8. Transport

1. Le voyageur doit se présenter à l'endroit indiqué pour le départ avec l'avance indiquée par l'agence de voyages.
2. La perte ou les dommages qui se produisent en relation avec les bagages à main ou d'autres objets que le voyageur transporte avec lui seront de son compte exclusif et à ses risques pendant qu'il est sous la garde du voyageur.

9. Modification du contrat

1. En règle générale, la pension complète comprend le petit-déjeuner continental, le déjeuner, le dîner et l'hébergement. La demi-pension, sauf indication contraire, comprend le petit-déjeuner continental, le dîner et l'hébergement. En règle générale, ces repas ne comprennent pas de boissons.
2. Les régimes spéciaux (végétariens ou régimes spéciaux) ne sont garantis que si cela est inclus dans les besoins spéciaux acceptés par l'organisateur dans le contrat de voyage à forfait.
3. La présence d'animaux de compagnie ne sera acceptée que si cela est indiqué dans les besoins spéciaux acceptés par l'organisateur dans le contrat de voyage à forfait.

C) Droits et obligations des parties avant le début du voyage

10. Modification du contrat

1. L'organisme organisateur ne peut modifier les clauses du contrat avant le début du voyage que si le changement est négligeable et que l'organisme organisateur lui-même ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, informe le voyageur de ce changement sur un support durable d'une manière claire, compréhensible et bien visible.
2. Si, avant le début du voyage, l'agence organisatrice est contrainte d'apporter des modifications substantielles à l'une des principales caractéristiques des services de voyage ou n'est pas en mesure de se conformer à toute exigence particulière du voyageur précédemment accepté, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail en informera le voyageur sans délai, sous une forme claire, compréhensible et proéminente, sur un support durable et la communication doit contenir:
3. Les modifications substantielles proposées et, le cas échéant, leur incidence sur le prix;
4. Un délai raisonnable pour que le voyageur informe de sa décision;
5. L'indication que si le voyageur ne communique pas la décision dans le délai indiqué, il sera entendu qu'il rejette la modification substantielle et que, par conséquent, il choisit de résilier le contrat sans aucune pénalité; et
6. Si l'agence peut l'offrir, le forfait de substitution offert et son prix.

Le voyageur peut choisir entre accepter la modification proposée ou résilier le contrat sans pénalité. Si le voyageur choisit de résilier le contrat, il peut accepter un forfait de remplacement qui, le cas échéant, est proposé par l'agence organisatrice ou l'agence de vente au détail.

Ce voyage de substitution doit, si possible, être de qualité équivalente ou supérieure. Si la modification du contrat ou du voyage de remplacement entraîne un voyage de qualité ou de coût inférieur, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée.

Dans le cas où le voyageur choisit de résilier le contrat sans pénalité ou n'accepte pas le forfait de remplacement proposé, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, remboursera tous les paiements effectués pour le voyage, dans un délai n'excédant pas quatorze jours calendaires à compter de la date de résiliation du contrat. À ces fins, les dispositions des paragraphes 2 à 6 de la clause 22 s'appliquent.

11. Examen des prix

1. Les prix ne peuvent être augmentés par l'agence que jusqu'à 20 jours calendaires avant le départ. De plus, cette augmentation ne peut être effectuée que pour ajuster le montant du prix du voyage aux variations:

- a) Des taux de change applicables au voyage organisé.
- b) Le prix du transport de passagers dérivé du carburant ou d'autres formes d'énergie.
- c) Le niveau des taxes ou frais sur les services de voyage inclus dans le contrat, exigé par les tiers qui ne sont pas directement impliqués dans l'exécution du voyage combiné, y compris les frais, taxes et suppléments touristiques, l'atterrissage et l'embarquement ou le débarquement dans les ports et les aéroports.

2. Le contrat indique la date à laquelle les concepts énoncés à l'alinéa précédent ont été calculés de manière à ce que le voyageur ait connaissance de la référence pour le calcul des révisions de prix.

3. L'organisme organisateur ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail notifie l'augmentation au voyageur, de manière claire et compréhensible, avec une justification de cette augmentation et fournit au voyageur son calcul en soutien durable au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

4. Ce n'est que dans le cas où l'augmentation de prix implique une augmentation de plus de 8% du prix du voyage, que le voyageur peut résilier le contrat sans pénalité. Dans ce cas, les dispositions de la clause 10 s'appliquent.

5. Le voyageur a droit à une réduction du prix du voyage en raison de variations dans les concepts détaillés aux paragraphes a), b) et c) de la clause 11.1. Dans ce cas, l'organisme organisateur et, le cas échéant, l'agence de vente au détail déduisent de cette réduction de prix les frais administratifs réels de remboursement au voyageur.

12. Transfer de la réservation

1. Le voyageur peut transférer sa réservation à une personne qui remplit toutes les conditions requises, dans la brochure, le programme ou l'offre de voyage à forfait et dans le contrat, pour exécuter le forfait.
2. Le transfert doit être communiqué, sur un support durable, à l'agence organisatrice ou, le cas échéant, à l'agence de vente au détail, au moins 7 jours calendaires avant la date de début du voyage, qui ne peut repercuter sur le voyageur que les frais réellement encourus en raison de la mission.
3. Dans tous les cas, le voyageur et la personne à qui la réservation a été transférée sont solidairement responsables envers l'agence du paiement du reste du prix, ainsi que de toute commission, supplément et autres frais supplémentaires que le transfert aurait pu entraîner.

13. Résolution du voyage par le voyageur avant le départ du voyage.

1. Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage et, dans ce cas, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, peut lui demander de payer une pénalité adéquate et justifiable. Le contrat peut spécifier une pénalité standard raisonnable fondée sur le moment de la résiliation du contrat en ce qui concerne le début du voyage et sur les économies de coûts et les revenus attendus de l'utilisation alternative des services de voyage. Si le contrat ne prévoit pas de pénalité standard, le montant de la pénalité de résiliation est égal au prix du forfait moins les économies de coûts et les recettes provenant de l'utilisation alternative des services de voyage. Par conséquent, dans de tels cas, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, remboursera tout paiement qui aurait été effectué pour le voyage combiné, moins la pénalité correspondante.
2. Toutefois, s'il existe des circonstances inévitables et extraordinaires à destination ou à proximité qui affectent de manière significative l'exécution du voyage ou le transport de passagers jusqu'au lieu de destination, le passager peut résilier le contrat avant son début sans pénalité et avec le droit au remboursement de tous les paiements au titre du voyage qu'il a effectué. Ces remboursements ou remboursements seront effectués au voyageur, en réduisant la pénalité correspondante dans le cas de la section 1 ci-dessus, dans un délai n'excédant pas 14 jours calendaires après la résiliation du contrat de voyage à forfait.

14. Annulation du voyage par l'organisateur avant le départ du voyage.

Si l'agence organisatrice résilie le contrat pour des raisons non imputables au voyageur, elle doit rembourser tous les paiements effectués par le voyageur dans un délai n'excédant pas 14 jours calendaires à compter de la résiliation du contrat. L'agence organisatrice ne sera pas responsable du paiement d'une indemnité supplémentaire au voyageur si l'annulation est due à:

a) Le nombre de personnes inscrites au forfait est inférieur au nombre minimal spécifié dans le contrat et l'organisme organisateur, ou le cas échéant, l'agence de vente au détail, notifie l'annulation au voyageur dans le délai qui y est fixé, qui est au plus tard:

ou 20 jours avant le départ en cas de voyages d'une durée supérieure à 6 jours.

ou 7 jours sur des voyages de 2 à 6 jours.

ou 48 heures sur des voyages de moins de 2 jours.

b) L'organisateur n'est pas en mesure d'exécuter le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires et le voyageur est informé de l'annulation sans retard injustifié avant le début du forfait.

15. Rétractation avant le début du voyage dans les contrats conclus en dehors de l'établissement .

Dans le cas de contrats conclus en dehors de l'établissement (au sens de ceux définis à l'article 92.2 du décret législatif royal 1/2007), le voyageur peut se retirer du voyage contracté pour quelque raison que ce soit et sans pénalité, avec droit à un remboursement du prix payé pour le voyage, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat.

D) Droits et obligations des parties après le début du voyage

16. Obligation de communication tout défaut de conformité des contrats.

Si le voyageur constate que l'un des services inclus dans le voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, il doit signaler le défaut de conformité à l'agence organisatrice ou, le cas échéant, à l'agence de vente au détail sans retard injustifié, en tenant compte des circonstances de l'affaire.

Il s'entend du défaut de conformité, de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des services de voyage inclus dans un contrat de voyage à forfait.

17. Remédier à tout défaut de conformité du contrat et à la non-fourniture, comme convenu dans le contrat, d'une partie importante des services de voyage.

1. Si l'un des services inclus dans le voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisme organisateur et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, remédie au défaut de conformité, sauf s'il est impossible ou a un coût disproportionné, compte tenu de la gravité du défaut de conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Dans le cas où il n'est pas remédié au défaut de conformité, les dispositions de la clause 22 s'appliquent.

2. Si aucune des exceptions ci-dessus n'est respectée et qu'un défaut de conformité n'est pas corrigé dans un délai raisonnable établi par le voyageur ou si l'agence refuse de le corriger ou exige une solution immédiate, le voyageur lui-même peut le faire et demander le remboursement des frais nécessaires à cet effet.

1. Lorsqu'une partie importante des services du voyage ne peut être fournie comme convenu dans le contrat, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail propose, sans frais supplémentaires, d'autres formules adaptées à la poursuite normale du voyage et, en outre, lorsque le retour du voyageur au lieu de départ n'est pas effectué comme convenu. Ces formules alternatives, si possible, sont de qualité équivalente ou supérieure et, si elles sont de qualité inférieure, l'organisme organisateur ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail applique une réduction de prix appropriée. Le voyageur ne peut refuser les alternatives proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui a été convenu dans le forfait ou si la réduction de prix est insuffisante.
 2. S'il n'est pas possible de trouver d'autres formules de voyage ou si le voyageur refuse parce qu'elles ne sont pas comparables à ce qui a été convenu sur le voyage ou parce que la réduction de prix offerte est inadéquate, le voyageur a droit à la fois à une réduction de prix et à une indemnisation pour dommages, sans résiliation du contrat de voyage combiné, conformément à l'article 22.
 3. Dans les cas prévus aux paragraphes 4 et 5 ci-dessus, si le forfait comprend le transport de passagers, l'organisme organisateur et, le cas échéant, l'agence de vente au détail sont également tenus d'offrir le rapatriement au passager en transport équivalent sans retard injustifié et sans frais supplémentaires.
- Dans les cas prévus aux paragraphes 4 et 5 ci-dessus, si le forfait comprend le transport de passagers, l'organisme organisateur et, le cas échéant, l'agence de vente au détail sont également tenus d'offrir le rapatriement au passager en transport équivalent sans retard injustifié et sans frais supplémentaires.

18. Impossibilité de garantir le retour tel que prévu dans le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires.

1. S'il est impossible de garantir le retour du voyageur tel que prévu dans le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, supporte le coût de l'hébergement si nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une période n'excédant pas trois nuits par voyageur, sauf en la législation européenne sur les droits des passagers établit une période différente.
2. La limitation des coûts établie dans la section précédente ne s'appliquera pas aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (telles que définies à la clause 1.2 ci-dessus) ou à leurs accompagnateurs, femmes enceintes, mineurs non accompagnés, ni aux personnes ayant besoin d'une assistance médicale spécifique, si leurs besoins particuliers ont été pris en compte dans l'organisme organisateur ou, le cas échéant, à l'agence de vente au détail, au moins 48 heures avant le début du voyage.

19. Devoir de collaboration du consommateur au développement normal du voyage.

Le voyageur doit suivre les instructions fournies par l'agence organisatrice, le détaillant ou leurs représentants locaux pour la bonne exécution du voyage, ainsi que les règlements généralement applicables aux utilisateurs des services inclus dans le forfait. En particulier, lors des voyages de groupe, il respectera les autres participants et observera une conduite qui ne préjuge pas du développement normal du voyage.

20. Devoir de diligence de l'Agence.

1. L'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence de vente au détail sont tenues de fournir une assistance adéquate sans retard injustifié au voyageur en difficulté, en particulier en cas de circonstances extraordinaires et inévitables.

2. En particulier, cette assistance devrait consister:

a) Fourniture d'informations adéquates sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire; et

b) Aider le voyageur à établir des communications à distance et à trouver d'autres formules.

3. Si la difficulté est survenue intentionnellement ou par négligence du voyageur, l'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence de vente au détail peuvent facturer un supplément raisonnable pour cette assistance au voyageur. Ce supplément ne peut excéder les coûts réels encourus par l'agence.

E) Responsabilité contractuelle en cas d'exécution défectueuse ou de non-conformité

21. Responsabilité des agences de voyages.

1. L'agence organisatrice et l'agence de vente au détail sont solidairement responsables à l'égard du voyageur de la bonne exécution du contrat de voyage à forfait. L'agence organisatrice et l'agence de vente sont solidairement responsables envers le voyageur de la bonne exécution du contrat de voyage à forfait. Celui qui est responsable envers le voyageur a un droit de recours contre l'opérateur auquel l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable. L'inexécution ou l'exécution défectueuse du contrat est imputable à l'opérateur en fonction de son champ respectif de gestion du voyage à forfait, de son périmètre respectif de gestion du forfait.

2. L'agence organisatrice et l'agence de vente au détail sont responsables à l'égard du voyageur, qu'elles qu'ils exécutent eux-mêmes les services compris dans le forfait ou qu'ils les fassent exécuter par leurs assistants ou d'autres prestataires de services. leurs assistants ou d'autres prestataires de services.

3. Si l'agence de vente au détail ne donne pas suite à la plainte, l'agence de vente au détail est solidairement responsable avec l'agence organisatrice à l'égard du voyageur de l'exécution correcte des obligations du voyage à forfait qui correspondent à l'agence organisatrice. l'exécution correcte des obligations du voyage à forfait qui incombent à l'agence de voyage organisatrice en raison de son champ de gestion. l'agence de voyages organisatrice en raison de son champ de gestion. De même, l'absence de gestion du sinistre de la part de l'agence de voyages organisatrice gestion du sinistre de la part de l'agence organisatrice signifiera qu'elle devra être responsable solidairement avec l'agence de détail envers le voyageur de la bonne exécution des obligations du forfait. l'exécution des obligations du voyage à forfait qui correspondent à l'agence de détail pour son l'agence de détail en raison de son périmètre de gestion.

Dans ces cas, la responsabilité incombe à l'agence de détail ou à l'agence organisatrice, dans son cas, de la charge de la preuve qu'elle a agi avec diligence dans la gestion de la plainte et, en tout état de cause, qu'elle l'a fait et, en tout état de cause, qu'elle a entamé le traitement de la plainte dès sa réception dès sa réception.

4. L'agence de voyages qui est solidairement responsable à l'égard du voyageur de l'absence de traitement de la réclamation dispose d'un droit de recours contre l'agence organisatrice ou l'agence de vente au détail qui est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, conformément à leur champ d'application respectif en matière de gestion du forfait.

5. Lorsqu'une agence organisatrice ou une agence de détail verse une indemnité, en fonction de son domaine de gestion, accorde une réduction de prix ou remplit les autres obligations imposées par la présente loi, elle peut demander réparation aux tiers qui ont contribué à la survenance du fait générateur de l'indemnité, de la réduction de prix ou des autres obligations imposées par la présente loi. Les tiers qui ont contribué à la survenance du fait générateur de l'indemnisation, de la réduction de prix ou de l'exécution d'autres obligations.

22. Droit à la réduction des prix, à l'indemnisation et aux limitations.

1. Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période au cours de laquelle il y a eu défaut de conformité.
2. Le voyageur a droit à une indemnisation adéquate de la part de l'organisateur ou, le cas échéant, du détaillant pour tout dommage ou blessure subi du fait d'un défaut de conformité au contrat.
3. Le voyageur n'a pas droit à une indemnisation pour les dommages et intérêts si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant, prouve que le défaut de conformité est:
 - a) Attribuable au voyageur;
 - b) Imputable à un tiers en dehors de la fourniture des services contractés et imprévisible ou inévitable; ou
 - c) En raison de circonstances inévitables et extraordinaires.
4. Lorsque les services du contrat de voyage à forfait sont régis par des accords internationaux, des limitations quant à la portée ou aux conditions de paiement de l'indemnisation par les prestataires de services inclus dans le voyage s'appliquent aux agences organisatrices et aux agences de vente au détail.
5. Lorsque les services du contrat de voyage à forfait ne sont pas régis par des accords internationaux: i) l'indemnisation due à l'agence pour les dommages corporels ou causés intentionnellement ou par négligence ne peut être limitée contractuellement; et (ii) le reste des indemnités que les agences pourraient avoir à payer sera limité à trois fois le prix total du forfait.
6. L'indemnisation ou la réduction de prix accordée en vertu du décret législatif royal 1/2007 et celle accordée en vertu des règlements et conventions internationaux énumérés à l'article 165.5 du même décret royal législatif 1/2007, seront déduites les unes des autres afin d'éviter une indemnisation excessive.

F) Réclamations et actions découlant du contrat

23. Droit applicable

Ce contrat de voyage à forfait est régi par ce qui a été convenu entre les parties et par les dispositions des présentes conditions générales, dans la réglementation régionale en vigueur et applicable, ainsi que par les dispositions du décret législatif royal 1/2007, du 16 novembre, qui approuve le texte révisé de la loi générale pour la défense des consommateurs et des utilisateurs et d'autres lois complémentaires.

24. Plaintes à l'agence.

1. Sans préjudice des actions en justice qui l'assistent, le voyageur peut faire des réclamations écrites pour la non-exécution ou l'exécution déficiente du contrat auprès de l'agence de vente au détail et / ou de l'agence organisatrice de vente au détail détaillant et / ou organisateur aux adresses postales et / ou aux adresses e-mail informées par les agences de voyages à cet effet.
2. Dans un délai maximum de 30 jours, l'agence doit répondre par écrit aux plaintes formulées.

25. Modes alternatifs de règlement des différends

1. A tout moment, le consommateur et l'agence peuvent recourir à la médiation de l'administration compétente ou des organismes créés à cet effet afin de trouver eux-mêmes une solution au litige satisfaisante pour les deux parties.
2. Le consommateur peut adresser ses réclamations au Conseil d'arbitrage des consommateurs compétent. Le litige peut être soumis à l'arbitrage si l'agence faisant l'objet de la plainte a déjà adhéré au système d'arbitrage des consommateurs (auquel cas l'agence en informera dûment le consommateur) ou, si l'agence, bien qu'elle n'ait pas adhéré, accepte le
3. demande d'arbitrage des consommateurs. Les réclamations impliquant l'arbitrage des consommateurs ne peuvent pas faire l'objet d'un arbitrage des consommateurs
4. l'intoxication, les blessures, la mort ou il existe des indices raisonnables de crime. En cas d'arbitrage des consommateurs, la sentence rendue par le tribunal arbitral nommé par le Conseil d'arbitrage des consommateurs résoudra définitivement la réclamation soumise et liera les deux parties.
5. Si l'agence organisatrice et/ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, adhèrent à un système alternatif de règlement des litiges ou sont obligées de le faire par toute règle ou code de conduite, elles en informeront le voyageur avant le
6. formalisation du contrat de voyage combiné.

26. Actions en justice

1. Si le litige n'est pas soumis à l'arbitrage des consommateurs, le voyageur peut faire une réclamation devant un tribunal.
2. Les actions en justice découlant du contrat de voyage à forfait sont prescrites pour l'expiration de la période de deux ans.